

**PENGELOLAAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

No. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
16	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
17	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
24	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai Per Unsur	86	89	88	99	88	87	91	94	98	820
NRR Per Unsur	3.44	3.56	3.52	3.96	3.52	3.48	3.64	3.76	3.92	32.8
NRR Tertimbang Per Unsur	0.3818	0.3952	0.3907	0.4396	0.3907	0.3863	0.404	0.41736	0.4351	3.6408
IKM Unit Pelayanan										91.02

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) = Jumlah NRR Tertimbang X 25
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur
 Dibagi Jumlah Kuesioner
 NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0.111
 per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.44
U2	Prosedur	3.56
U3	Waktu Pelayanan	3.52
U4	Biaya/ Tarif	3.96
U5	Produk Layanan	3.52
U6	Kompetensi Pelaksana	3.48
U7	Perilaku Pelaksana	3.64
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.76
U9	Sarana dan Prasarana	3.92